

FORMATO DE SOLICITUD DE CONTRATACION DERIVADA

Información General

Solicitud Nro	1750 - 2020	Bogota, D.C., 24-08-2020	
Convenio	219139	Fecha Inicial:	01-11-2019 Fecha Final: 31-10-2022
Asunto	SERVICIO DE CONTAC CENTER BARRANQUILLA.		
Objeto	PRESTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJES DIGITALES (WHATSAPP, MESSENGER) CON EL PROPÓSITO DE DAR SOPORTE A LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE VIH EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA Y SU ÁREA METROPOLITANA, Y GARANTIZAR LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LA POBLACIÓN CLAVE (HSH, TRANS, TS), SIN NECESIDAD DE DESPLAZARSE, EN EL MARCO DEL ACUERDO DE SUBVENCIÓN NO. COL-H-ENTERRITORIO 1840 (CONVENIO NO. 219139) SUSCRITO CON EL FONDO MUNDIAL.		

Información de la Solicitud

Antecedentes	<p>ENTerritorio y el Fondo Mundial de lucha contra el Sida, la Tuberculosis y la Malaria suscribieron el Acuerdo de Subvención No. COL-H-ENTerritorio 1840 (Convenio No. 219139) con el objeto de realizar la gestión del proyecto denominado "Ampliación de la respuesta nacional al VIH con enfoque de vulnerabilidad en Colombia", desde el 1 de noviembre de 2019 y hasta el 31 de octubre de 2022.</p> <p>Este Acuerdo de Subvención se ha estructurado para priorizar las deficiencias en tres (3) áreas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Promoción y prevención.2. Atención integrada, donde se han identificado barreras para el diagnóstico y atención de calidad con un enfoque en poblaciones vulnerables.3. Tuberculosis, ya que esta es la principal causa de mortalidad de las personas que viven con VIH. <p>Las poblaciones clave priorizadas que se beneficiarán de esta intervención son: Hombres que tiene relaciones sexuales con hombres (HSH), personas transgénero (TRANS), trabajadores sexuales (TS) y personas que se inyectan drogas (PID), según i) el tamaño de la población de los grupos clave, ii) la prevalencia de la infección por VIH, iii) el uso del condón en el último encuentro sexual, iv) el acceso a diagnósticos en el último año, v) el número total de casos de VIH.</p> <p>Los objetivos que guían el diseño e implementación del proyecto son los siguientes:</p> <p>Objetivo 1: Fortalecer las capacidades institucionales de los agentes en la respuesta para contribuir al acceso efectivo de las poblaciones clave a los servicios de promoción de la salud; prevención de infecciones de transmisión sexual (ITS) y atención integrada para el VIH sin estigma ni discriminación.</p> <p>Estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none">1.1. Los 6 departamentos y las 7 ciudades priorizadas realizan procesos coordinados con los diferentes actores para la sostenibilidad de la respuesta integral al VIH en grupos clave (promoción de la salud, prevención de la infección por VIH-Sida, atención integral y de apoyo social).1.2. La red de prestadores de servicios de salud del componente primario (institucional-comunitario) y complementario, así como la red de apoyo y protección social se ha fortalecido para que faciliten prioritariamente el acceso al diagnóstico y atención integral de calidad desde un enfoque de vulnerabilidad y de reducción del estigma y la discriminación a los grupos clave.
---------------------	---

FORMATO DE SOLICITUD DE CONTRATACION DERIVADA

1.3. Las Organizaciones de Sociedad Civil/Organizaciones de Base Comunitaria son competitivas, amplían sus portafolios de servicios en salud sexual y reproductiva y se consolidan como veedores de la respuesta local con enfoque diferencial y como prestadores primarios comunitarios de servicios para las poblaciones clave.

Objetivo 2: Ampliar las acciones de prevención, diagnóstico, derivación y monitoreo para el acceso a servicios de prevención y atención integrada de calidad en las poblaciones más afectadas en 7 ciudades priorizadas: Bogotá, Medellín, Santiago de Cali, Pereira-Dosquebradas, Barranquilla, Cartagena y Bucaramanga.

Estrategia:

a) Se amplía el alcance de las intervenciones, se consolida el Modelo Comunitario como parte del componente primario de la prestación de servicios de salud para poblaciones clave y se implementan estrategias de prevención combinada como experiencias demostrativas para mejorar costo-efectividad y rendimiento de las acciones con los grupos clave.

Justificación

ENTerritorio en el marco del Acuerdo de Subvención No. COL-H-ENTerritorio 1840 (Convenio No. 219139), suscrito con el Fondo Mundial, requiere contratar el servicio de centro de atención de llamadas telefónicas, mensajes de texto y mensajes digitales con el propósito de dar soporte a las acciones de promoción y prevención de VIH en la ciudad de Barranquilla y su área metropolitana, y garantizar la atención, orientación e información a los usuarios, sin necesidad de desplazarse.

El 8 de julio de 2020, el Subgerente de Desarrollo de Proyectos, la Gerente de Unidad del Grupo Desarrollo de Proyectos 3 y el Gerente del Acuerdo de Subvención No. COL-H-ENTerritorio 1840 (Convenio No. 219139) solicitaron realizar la apertura del proceso de selección para contratar el "Servicio de atención de llamadas telefónicas, mensajes de texto y mensajes digitales (WhatsApp, Messenger) con el propósito de dar soporte a las acciones de promoción y prevención de VIH en la ciudad de Barranquilla y su área metropolitana, y garantizar la atención, orientación e información a los usuarios de la población clave (HSH, TRANS, TS), sin necesidad de desplazarse".

El 9 de julio de 2020, se publicó en el sitio web de Colombia Compra Eficiente - SECOP II, la solicitud de cotización bajo el número 2263-219139.

El 10 de julio de 2020, se publicó en el sitio web de Colombia Compra Eficiente - SECOP II, Documento con aclaración del número del proceso.

El 21 de julio de 2020, se publicó en el sitio web de Colombia Compra Eficiente - SECOP II, Documento No. 1 de Respuestas a Observaciones.

El 22 de julio de 2020, se publicó en el sitio web de Colombia Compra Eficiente - SECOP II, Documento No. 2 de Respuestas a Observaciones.

El 24 de julio de 2020, se publicó en el sitio web de Colombia Compra Eficiente - SECOP II, Documento No. 3 de Respuestas a Observaciones.

El 24 de julio de 2020, se llevó a cabo la audiencia no presencial de apertura de ofertas, tal y como consta en el acta de apertura y registro de entrega de ofertas publicadas en el sitio web de Colombia Compra Eficiente - SECOP II, con

FORMATO DE SOLICITUD DE CONTRATACION DERIVADA

el registro, con el registro de cuatro (4) firmas.

El 29 de julio de 2020, mediante informe de Evaluación, se concluye que la oferta de GSC OUTSOURCING S.A.S, cumplió con todos los requisitos exigidos en la solicitud de cotización No. 2263-219139 y ocupó el primer lugar de clasificación.

El 5 de agosto de 2020 se notificaron los resultados de la evaluación de las ofertas con publicación en el sitio web de Colombia Compra Eficiente SECOP- II.

Por su parte, la Sugerente de Operaciones de ENTerritorio mediante oficio No. 20205300150651 del 30 de Julio de 2020 notifica la adjudicación del contrato cuyo objeto es PRESTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS, MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJES DIGITALES (WHATSAPP, MESSENGER) CON EL PROPÓSITO DE DAR SOPORTE A LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE VIH EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA Y SU ÁREA METROPOLITANA, Y GARANTIZAR LA ATENCIÓN, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS DE LA POBLACIÓN CLAVE (HSH, TRANS, TS), SIN NECESIDAD DE DESPLAZARSE, EN EL MARCO DEL ACUERDO DE SUBVENCIÓN No. COL-HENTERRITORIO 1840 (CONVENIO No. 219139) SUSCRITO CON EL FONDO MUNDIAL, con NIT 900.345.851-7 Representada Legalmente por Nubia Esperanza Ojeda Rojas, por el valor ofertado de SETENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS MONEDA CORRIENTE (\$73.500.000) sin incluir IVA, y un plazo de ejecución de cinco (5) meses, contados a partir de la aprobación de la garantía por parte de ENTerritorio, previo perfeccionamiento del contrato y el cumplimiento de los demás requisitos de ejecución.

El 5 de agosto de 2020, se solicitó a la firma GSC OUTSOURCING S.A.S allegar los documentos soporte necesarios para proceder a adjudicar el contrato dentro de la solicitud de cotización No 2263-219139.

Entre el 10 y el 20 de agosto de 2020, la firma GSC OUTSOURCING S.A.S allegó la documentación solicitada.

Obligaciones Generales

El suministro requerido se enmarca en las actividades del Acuerdo de Subvención No. Col-H-ENTerritorio 1840 (Convenio No. 219139), suscrito con el Fondo Mundial donde se requiere contratar el servicio de centro de atención de llamadas telefónicas, mensajes de texto y mensajes digitales con el propósito de dar soporte a las acciones de promoción y prevención de VIH en la ciudad de Barranquilla y su área metropolitana, y garantizar la atención, orientación e información a los usuarios, sin necesidad de desplazarse.

Obligaciones Específicas

1. Suministrar el servicio de centro de atención de llamadas telefónicas, a través de los recursos técnicos y humanos necesarios, para que los usuarios de la población clave (hombres que tienen relaciones sexuales con hombres, personas transgénero y trabajador sexual con énfasis en migrante) de la ciudad de Barranquilla y su área metropolitana, puedan informarse sobre los servicios de promoción y prevención y oferta de prueba rápida de VIH, agendar citas y recibir orientación.

2. Conformar una base de datos de usuarios, que han accedido al centro de atención de llamadas telefónicas, para enviarles regularmente información sobre campañas de promoción y prevención de VIH y de protección social que realice ENTerritorio y la Secretaria Distrital de Salud.

FORMATO DE SOLICITUD DE CONTRATACION DERIVADA

3. El centro de atención de llamadas deberá estar disponible 24 horas al día de lunes a domingo.
4. Garantizar que el tiempo de espera de las llamadas entrantes sea de máximo quince (15) segundos. Este tiempo de espera deberá cumplirse en el 80% de las llamadas. En el momento de máximo volumen de afluencia de llamadas, las que no puedan ser atendidas, serán derivadas a un contestador automático. El contratista deberá garantizar la atención del 99% de las llamadas.
5. Los usuarios del sistema deberán ser atendidos, en primer lugar, por una respuesta interactiva de voz, que les presentará una serie de opciones que podrán ser elegidas a través del teclado del teléfono, una vez discriminadas las llamadas pasarán al operador correspondiente.
6. En cada llamada, entrante o saliente, antes de iniciar la conversación, se informará al usuario de la posibilidad de que la conversación sea gravada.
7. Los operadores que realicen la atención a los usuarios deberán tener capacidad de trabajo en equipo, facilidad de comunicación, amabilidad y buen trato, demostrar estabilidad emocional y tener una voz agradable.
8. Realizar informes mensuales estadísticos sobre el volumen de llamadas y requerimientos recibidos, los temas de mayor interés para los usuarios, discriminado por población clave, y las franjas de horario.
9. El contratista podrá tener un número distinto de operadores, según la hora y el número de entradas de llamadas, atendiendo a los usuarios.
10. Facilitar que antes del inicio del servicio de este contrato, los operadores reciban formación por parte de ENTerritorio para dar servicio a los usuarios de la población clave. También antes de realizar cualquier campaña, captación de nuevos usuarios, etc., ENTerritorio instruirá a los operadores sobre la estrategia y forma de actuación. La capacitación tendrá como fin principal que los operadores informen, asesoren y atiendan cualquier inquietud de los usuarios.
11. Los servicios prestados por el contratista se realizarán por personal especializado en cada materia. El personal del contratista debe disponer de todo el material necesario, adecuado y actualizado, para prestar los servicios.
12. Gestionar y obtener todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para la prestación de los servicios.
13. Garantizar la confidencialidad sobre la información que le facilite ENTerritorio en o para la ejecución del contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por ENTerritorio, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente. Este deber se mantendrá durante un plazo de tres años a partir de la finalización del servicio.
14. En el caso en que la prestación de los servicios suponga la necesidad de acceder a datos de carácter personal, el contratista, como encargado del

FORMATO DE SOLICITUD DE CONTRATACION DERIVADA

tratamiento, queda obligado al cumplimiento de la normatividad nacional sobre Protección de Datos.

15. El contratista únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de ENTerritorio y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

16. Adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. A estos efectos el contratista deberá aplicar los niveles de seguridad que se establecen en la Ley colombiana.

17. De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, el contratista debe acreditar el pago de los aportes a sus empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF y Cajas de Compensación Familiar, durante la ejecución de este contrato, mediante certificación expedida por el Revisor Fiscal cuando este exista de acuerdo con los requerimientos de ley, o por el representante legal.

18. Comunicar de manera inmediata a ENTerritorio, todo evento en que sea requerido por autoridades competentes (Organismos de Control y/o autoridades judiciales), o particulares, por los actos u omisiones que se generen en el ejercicio de las actividades que se desarrollen en virtud del contrato, para que la respuesta sea coordinada con ENTerritorio, antes de ser entrega al peticionario.

19. Las demás actividades necesarias para el cumplimiento del objeto contractual.

Perfil(es) Requerido(s)

Personas Jurídicas, Uniones Temporales entre Personas Jurídicas ó Consorcios entre Personas Jurídicas, cuya razón social incluya actividades relacionadas con el objeto del contrato. No se aceptan ofertas parciales, es decir se deben ofertar todos los bienes y servicios para el cumplimiento del objeto del contrato.

No se aceptan oferentes que hayan sido sancionados por incumplimiento con algunos de los proyectos financiados por el Fondo Mundial.

Categoría de Riesgo conforme a la ARL

No aplica.

Valor del Contrato

FORMATO DE SOLICITUD DE CONTRATACION DERIVADA

Valor Contrato: (\$73,500,000.00) Setenta y Tres Millones Quinientos Mil PESOS M/CTE Incluidos todos los impuestos a que haya lugar.

Valor Fijo: (\$73,500,000.00) Setenta y Tres Millones Quinientos Mil PESOS M/CTE

Valor Variable: (\$0.00) Cero DE PESOS M/CTE

El valor total del contrato incluye los costos y gastos asociados al cumplimiento del objeto contractual.

Forma de Pago

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial ENTerritorio cancelará al contratista mediante cinco (5) pagos mensuales, a la presentación de un informe de actividades acompañado de estadísticas sobre volumen de llamadas y requerimientos recibidos, previo recibo a satisfacción por parte de la supervisión técnica del contrato.

Los bienes y servicios contratados con cargo al Acuerdo de Subvención No. COL-H-ENTerritorio 1840 (Convenio No. 219139) están exentos de IVA y del impuesto al Gravamen Movimiento Financiero-GMF, de acuerdo con lo estipulado en el decreto 540 de 2004.

Los pagos quedan condicionados a que se acredite, por parte del proveedor, el cumplimiento de la obligación de que trata el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y la Ley 828 de 2003.

Para el desembolso, EL PROVEEDOR seleccionado deberá:

1. Diligenciar y presentar el formato de solicitud de desembolso que para el efecto suministra ENTerritorio.
2. Anexar la respectiva cuenta de cobro y/o factura.
3. Presentar informe de actividades por cada reunión aprobado por el supervisor del contrato.

ENTerritorio realizará los desembolsos mediante transferencia electrónica vía ACH previo diligenciamiento y envío por parte de EL PROVEEDOR del formato Autorización para Abono Directo a Cuenta.

Plazo de ejecución

El plazo de ejecución del presente contrato será de cinco (5) meses, contados a partir de la aprobación de la garantía por parte de ENTerritorio, previo perfeccionamiento del contrato y el cumplimiento de los demás requisitos de ejecución.

Supervisión

SUPERVISIÓN TÉCNICA DEL CONTRATO

La supervisión técnica será ejercida por la consultora contratada por ENTerritorio para que realice la gestión territorial del proyecto "Ampliación de la respuesta nacional al VIH con enfoque de vulnerabilidad en Colombia", en la ciudad de Barranquilla, quien vigilará el cumplimiento de las obligaciones aquí contraídas y reportará a ENTerritorio las deficiencias que se presenten tanto en la gestión como en la información reportada, así mismo, deberá supervisar el desempeño del contratista y recibir y aprobar los informes y actas de entrega a satisfacción.

SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA

FORMATO DE SOLICITUD DE CONTRATACION DERIVADA

La supervisión administrativa será ejercida por el Gerente del Acuerdo de Subvención No. COL-H-ENTerritorio 1840 (Convenio No. 219139), suscrito con el Fondo Mundial, quien debe recibir y aprobar las solicitudes de desembolso del contratista y recibirá los informes de actividades, previo VoBo de la Supervisión Técnica y autorizará el pago del mismo.

Garantía

EL CONTRATISTA deberá constituir a favor de ENTERRITORIO en calidad de asegurado y beneficiario, en los términos establecidos en la normatividad vigente, una garantía que podrá consistir en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, correspondiente a la póliza de cumplimiento ante entidades públicas con régimen privado de contratación o garantía bancaria expedida por un banco local, y junto con ella deberá presentar el comprobante de pago original de la prima, de conformidad con lo previsto en el Artículo 1068 del Código de Comercio que incluya los siguientes amparos:

- (a) Póliza de Cumplimiento. 20% del valor del contrato. Vigente por el plazo de ejecución del contrato y ocho (8) meses más.
- (b) Pago de salarios y prestaciones sociales. 10% del valor del contrato, Vigente por el plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más.

Identificación del contrato a celebrar

Contrato de Servicio.

Fundamentos Jurídicos que soportan la contratación

Selección y contratación mediante el método de Comparación de Precios, establecido en las normas Adquisiciones de Bienes y Servicios distintos a los de Consultoría con préstamos del BIRF, Créditos de la AIF & donaciones por prestatarios del Banco Mundial de enero de 2011.

Análisis que soporta el valor del contrato

El soporte del valor del contrato se encuentra respaldado en la aprobación realizada por el Fondo Mundial, en el marco del acuerdo de Subvención No. COL-H-ENTERRITORIO 1840 (Convenio No. 219139).

Con relación al cumplimiento de la disposición establecida en el literal b numeral 2 del apéndice 1 de las bases de contratación del Banco Mundial, el requisito de la NO OBJECCIÓN se entiende cumplido con la firma del acuerdo de subvención entre ENTerritorio y el Fondo Mundial, dado que dentro de los documentos que hacen parte integral de dicho acuerdo se encuentra el presupuesto detallado y el presupuesto resumido. Es importante anotar que estos documentos fueron sometidos a un proceso de revisión y negociación que concluye con la firma del acuerdo.

El proceso se encuentra amparado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal de número 5708 del 7 de julio de 2020, expedido por el responsable del Grupo de Presupuesto de ENTerritorio

Sustentación sobre las especiales características y necesidades técnicas

En el marco de cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Acuerdo de Subvención No. COL-H-ENTERRITORIO 1840 (convenio no. 219139), suscrito bajo la línea de gestión de proyectos tal como se describió en el acápite de justificación de la presente solicitud.

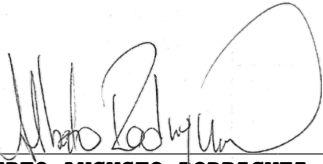
Autorización expresa (en caso que se requiera)

Autorización expresa del Subgerente de Operaciones de acuerdo con lo expuesto en el artículo tercero de la Resolución No. 109 del 4 de mayo de 2020.

Documentos Anexos

FORMATO DE SOLICITUD DE
CONTRATACION DERIVADA

Descripcion de Documentos	Folios	Observaciones
Notificación Adjudicación Proceso No. 2263-219139		
Certificado de Disponibilidad Presupuestal		
Documentos contratista		



ALBERTO AUGUSTO RODRIGUEZ ORTIZ
Subgerente



ROSA ELENA ESPITIA RIAÑO
Gerente De Unidad



ANDRES MAURICIO OYOLA SASTOQUE
Gerente De Proyectos

Anexos: Datos Supervisor.

Elaboro. David Alexander Corredor Fracica